

Odakyu Innovation Roots

「おもてなし」 × 「DX」 × 「地域」
～本当の観光人材を育成する新たな地域価値創造～



2023.2.27
小田急電鉄株式会社
秦野駅 勝間田兼二

自己紹介

小田急電鉄株式会社

秦野駅 駅長 勝間田 兼二

《職 歴》

1985年	小田急電鉄入社	本厚木管内	駅務係
1999年	小田原管内	主任	
2002年	本厚木管内	主任	
2005年	町田管区	総括主任	
2007年	小田原管区	総括主任	
2010年	相模大野管区	副駅長	
2015年	藤沢管区	副駅長	
2019年	旅客営業部		
2022年	現職		

ご説明のながれ

1. 施策立ち上げの経緯

2. 駅勢圏

3. 現場の視点

4. 施策のご紹介

- (1) 「Nature Activity Base TANZAWA BIYORI」
- (2) 「秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー」



Meets at STATIONS!

「駅」を、お客さまが地域の魅力や文化に触れたり、新たな出会いを楽しんだりできる体験をもたらすことで、お客さまの“日々の暮らしをゆたかに彩る”コミュニケーションの場へと発展させ、地域の価値を創造する施策に取り組む「Meets at Stations!」プロジェクトを始動。小田急線各駅ごとの特長を生かしながら、お客さまの日々の暮らしをより豊かに彩る取り組みを推進し、お客さまにとっての“駅”を“暮らし”と“まち”の拠点として、アップデートします。

A scenic view of a mountain peak with hikers on a rocky trail under a blue sky with white clouds. The mountain is covered in green vegetation, and the sky is bright blue with scattered white clouds. Three hikers are visible on the trail, equipped with backpacks and trekking poles.

「Nature Activity Base TANZAWA BIYORI」

「秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー」

2 駅勢圏

秦野駅の1日平均乗降人員は？

- ・全線70駅中 28位
31,787人

特徴は？

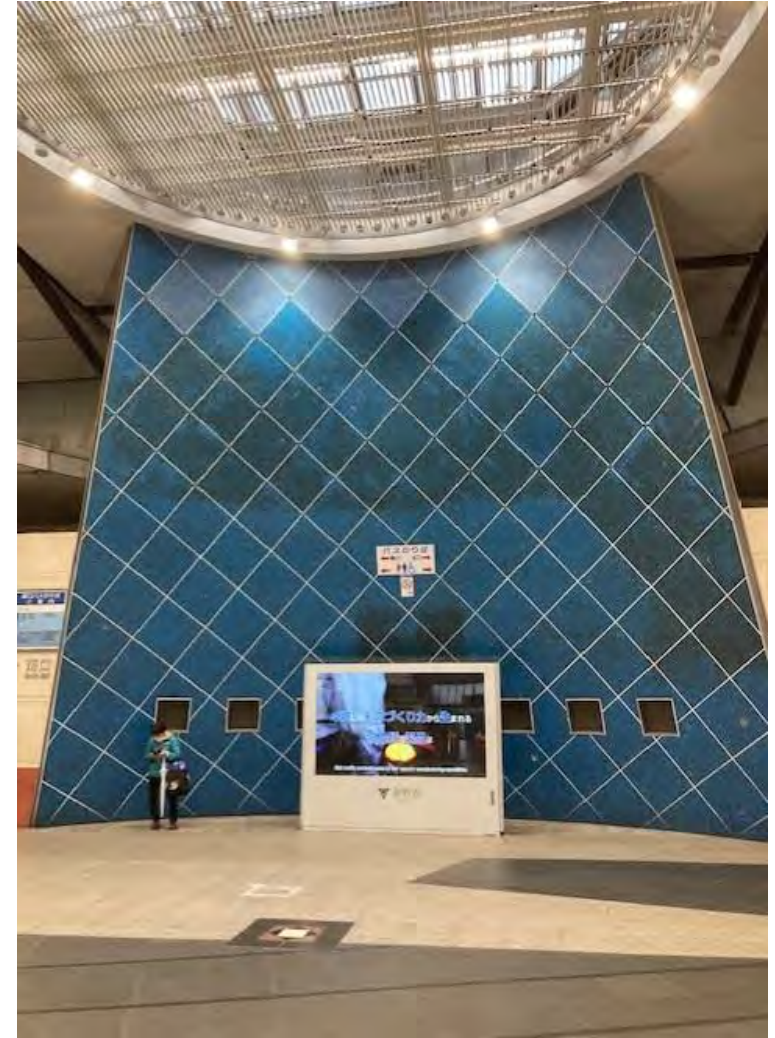
- ・特急ロマンスカー停車駅
1日運行数
平日 上下 41本
休日 上下 38本



2 駅勢圏

特徴は？（駅施設）

- ・平成9年グッド・デザイン施設選定証を受賞
（構内に音響ベストポイントがある駅の構造）



2 駅勢圏

特徴は？（駅施設）

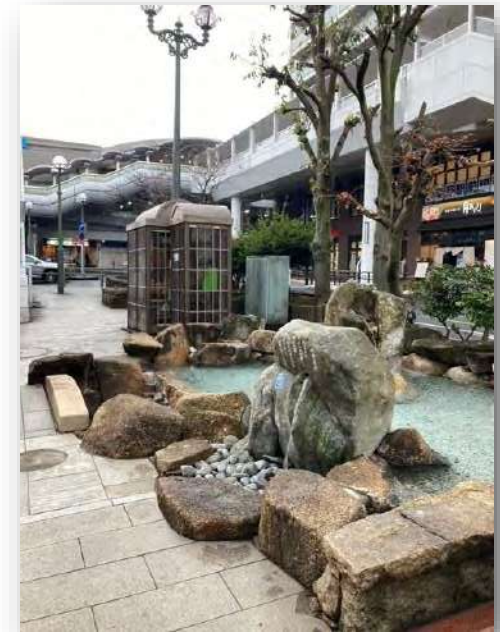
- ・平成9年グッド・デザイン施設選定証を受賞
- ・平成10年 関東の駅百選に認定



2 駅勢圏

特徴は？（自然、観光）

- ・表丹沢の玄関口であり登山、トレラン、E-バイク、ヒルクライム、森林セラピー等、ネイチャーアクティビティが充実している、特に丹沢山系への登山口として土日祝日ヤビツ行きのバス乗り場に多くの方がご利用になる
- ・秦野名水（名水百選）・ヤビツ峠・弘法山・震生湖・出雲大社相模分祠 等



3. 現場の視点

秦野駅で働く私たち駅係員は、常日頃こんなことを考えていました。

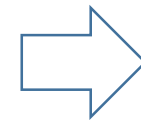
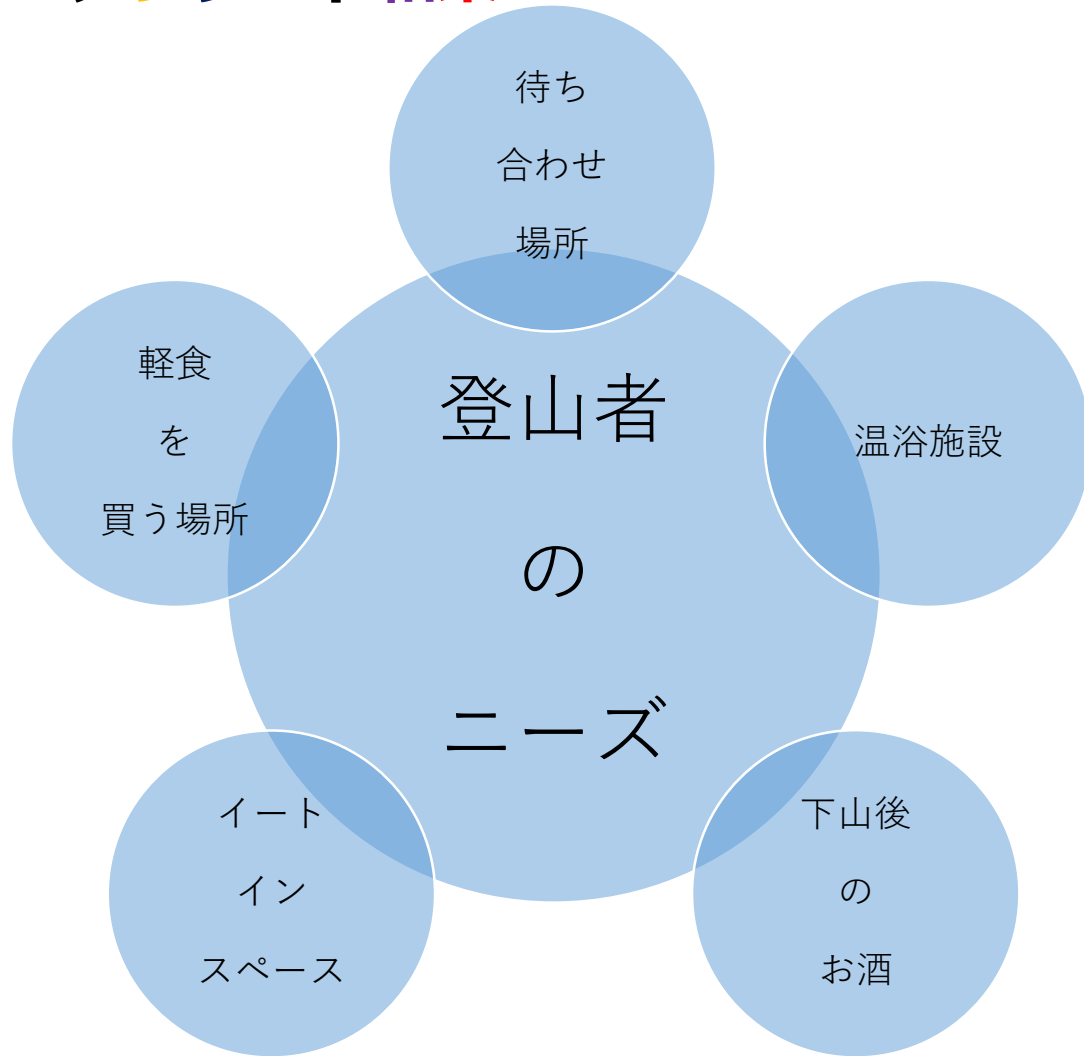
- ・朝は登山客で改札前が溢れている
- ・何か登山客に対して、出来るサービスは無いか
- ・駅というアクティビティの出発地点として駅構内の空き店舗を有効活用できないか



登山客にアンケートを実施し、ニーズを把握

3. 現場の視点

アンケート結果



お客さまのニーズに
応えるために・・・

- ・ **空**き店舗活用
- ・ **ツ**ア一開催

を提案いたしました！

4. 施策の紹介

TANZAWA BIYORIについて

~Nature Activity Base TANZAWA BIYORI~



山小屋をイメージした自然が感じられる空間や、店内にて丹沢山系の四季を放映するディスプレイを設置し、地域の特徴を活かし、飲食・物販を通じて秦野エリアの魅力に触れられる心地良い場所としています。

食で楽しむ

拠点として楽しむ

コミュニティを楽しむ



4. 施策の紹介

TANZAWA BIYORIについて

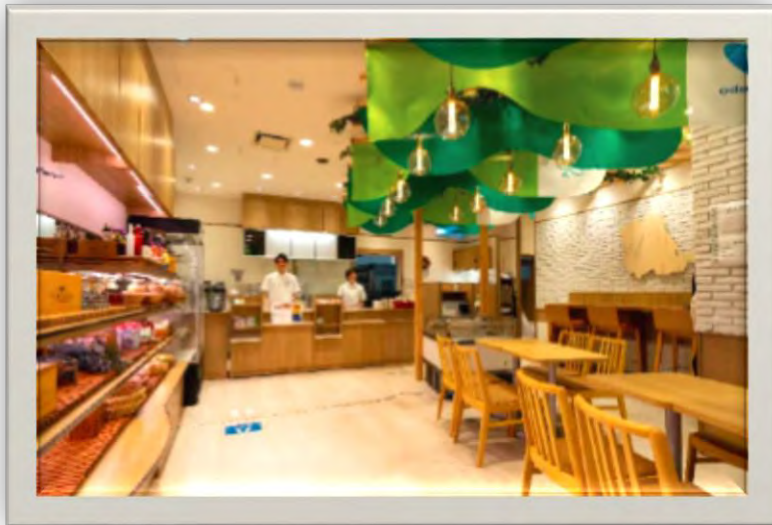
丹沢の地場産材を使用



4. 施策の紹介

TANZAWA BIYORIについて

山をイメージしたフラッグ等を掲出



4. 施策の紹介

TANZAWA BIYORIについて



秦野エリアを写真で紹介

4. 施策の紹介

TANZAWA BIYORIについて

丹沢山系の四季を放映



4. 施策の紹介

TANZAWA BIYORIについて

丹沢の地場産材を使用



店構え



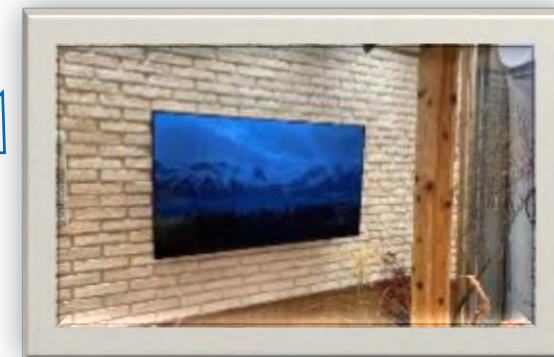
秦野市の形をイメージ



ここにこパン工房



店内ディスプレイ



4. 施策の紹介

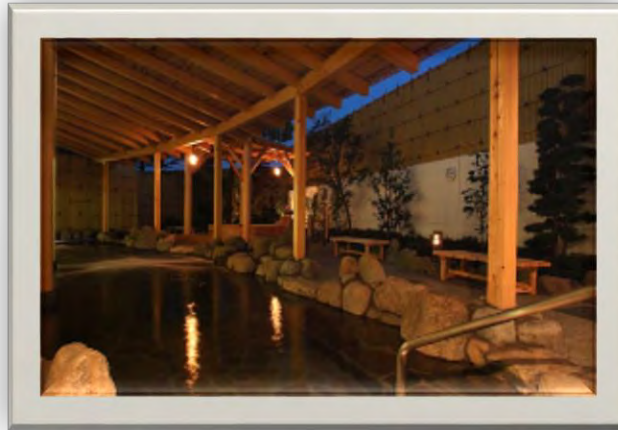
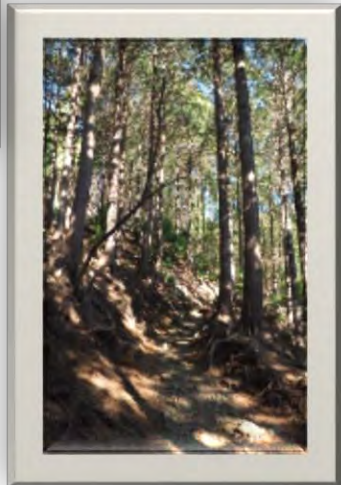
秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

登山 × 温泉 × 地酒

山中から見た江の島



柏木林道



金井酒造店



パラ滑走台



はだの 湯河原温泉

万葉の湯





1 ツアー概要

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

ツアー行程

秦野駅に始まり秦野駅で終わる
秦→秦ルートを採用

「観光モデルルートを作りたい」
という思い。

- ① 秦野駅 集合
- ② ヤビツ峠
- ③ 岳ノ台
- ④ パラグライダー滑走台
- ⑤ ヤビツ峠
- ⑥ 柏木林道
- ⑦ 蓑毛
- ⑧ 緑水庵
- ⑨ 万葉の湯
- ⑩ 駅構内店舗 丹沢日和
- ⑪ 秦野駅 解散

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

岳ノ台



- ① 秦野駅 集合
- ② ヤビツ峠
- ③ 岳ノ台 ★ 丹沢山系を一望できる見晴台
- ④ パラグライダー滑走台 ★ 絶景写真スポット
- ⑤ ヤビツ峠
- ⑥ 柏木林道 ★ 少しマイナーでニッチな林道
- ⑦ 蓑毛
- ⑧ 緑水庵
- ⑨ 万葉の湯 ★ 登山の疲れを癒す美肌の湯
- ⑩ 駅構内店舗 丹沢日和 ★ 日本酒とおつまみのお土産

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

パラグライダー滑走台



- ① 秦野駅 集合
- ② ヤビツ峠
- ③ 岳ノ台 ★ 丹沢山系を一望できる見晴台
- ④ パラグライダー滑走台 ★ 絶景写真スポット
- ⑤ ヤビツ峠
- ⑥ 柏木林道 ★ 少しマイナーでニッチな林道
- ⑦ 蓑毛
- ⑧ 緑水庵
- ⑨ 万葉の湯 ★ 登山の疲れを癒す美肌の湯
- ⑩ 駅構内店舗 丹沢日和 ★ 日本酒とおつまみのお土産
- ⑪ 秦野駅 解散

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

柏木林道



- ① 秦野駅 集合
- ② ヤビツ峠
- ③ 岳ノ台 ★ 丹沢山系を一望できる見晴台
- ④ パラグライダー滑走台 ★ 絶景写真スポット
- ⑤ ヤビツ峠
- ⑥ 柏木林道 ★ 少しマイナーでニッチな林道
- ⑦ 蓑毛
- ⑧ 緑水庵
- ⑨ 万葉の湯 ★ 登山の疲れを癒す美肌の湯
- ⑩ 駅構内店舗 丹沢日和 ★ 日本酒とおつまみのお土産
- ⑪ 秦野駅 解散

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

万葉の湯



- ① 秦野駅 集合
- ② ヤビツ峠
- ③ 岳ノ台 ★ 丹沢山系を一望できる見晴台
- ④ パラグライダー滑走台 ★ 絶景写真スポット
- ⑤ ヤビツ峠
- ⑥ 柏木林道 ★ 少しマイナーでニッチな林道
- ⑦ 蓑毛
- ⑧ 緑水庵
- ⑨ 万葉の湯 ★ 登山の疲れを癒す美肌の湯
- ⑩ 駅構内店舗 丹沢日和 ★ 日本酒とおつまみのお土産
- ⑪ 秦野駅 解散

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

秦野の名産お土産



- ① 秦野駅 集合
- ② ヤビツ峠
- ③ 岳ノ台 ★ 丹沢山系を一望できる見晴台
- ④ パラグライダー滑走台 ★ 絶景写真スポット
- ⑤ ヤビツ峠
- ⑥ 柏木林道 ★ 少しマイナーでニッチな林道
- ⑦ 蓑毛
- ⑧ 緑水庵
- ⑨ 万葉の湯 ★ 登山の疲れを癒す美肌の湯
- ⑩ 駅構内店舗 丹沢日和 ★ 日本酒とおつまみのお土産
- ⑪ 秦野駅 解散

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー ①

秦野のお酒の飲み比べ②



① 秦野駅 集合

ヤビツ峠

③ 岳ノ台

★ 丹沢山系を一望できる見晴台

④ パラグライダー滑走台

★ 絶景写真スポット

⑤ ヤビツ峠

⑥ 柏木林道

★ 少しマイナーでニッチな林道

⑦ 蓑毛

⑧ 緑水庵

⑨ 万葉の湯

★ 登山の疲れを癒す美肌の湯

⑩ 駅構内店舗 丹沢日和 ★ 日本酒呑み比べ体験イベント

⑪ 秦野駅 解散

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

解散

トータル

- 歩行距離 約10Km
- 高低差 約700m
- 歩行時間 約5h30min

- ① 秦野駅 集合
- ② ヤビツ峠
- ③ 岳ノ台
- ④ パラグライダー滑走台
- ⑤ ヤビツ峠
- ⑥ 柏木林道
- ⑦ 蓑毛
- ⑧ 緑水庵
- ⑨ 万葉の湯
- ⑩ 駅構内店舗 丹沢日和
- ⑪ 秦野駅 解散



2. アンケート結果

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

ツアーに対する満足度の検討

Q1.友人に勧めたいか

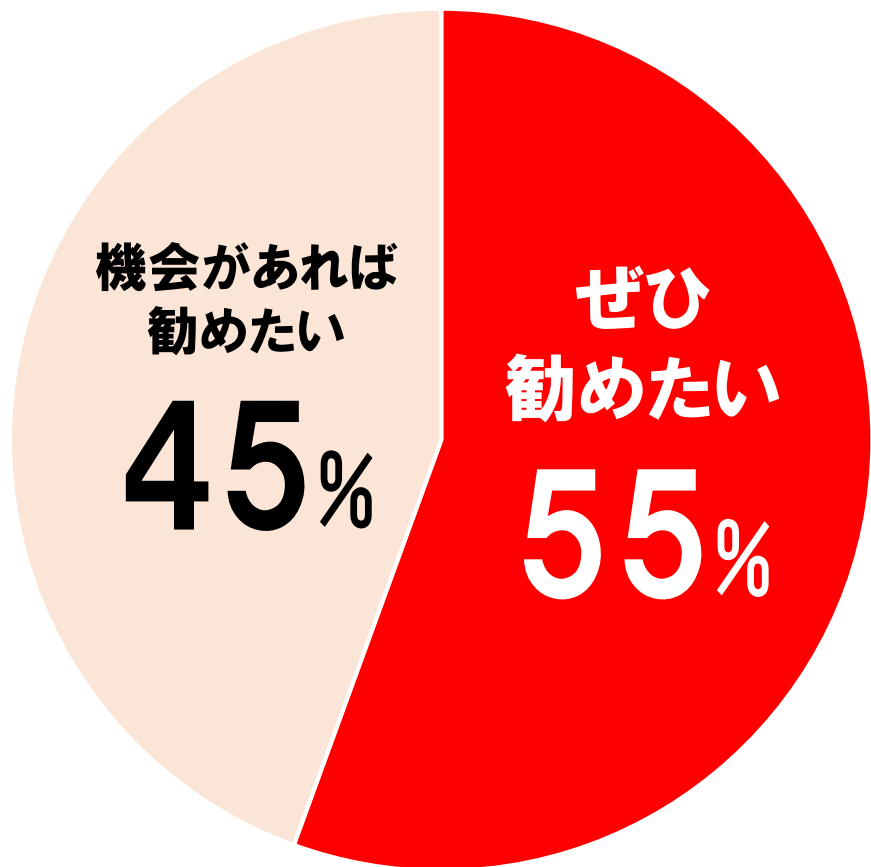
→友人に勧める＝相手に損をさせないサービスである
収益性と相関があるといわれている問いである

※参考 Net-Promoter-Score

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

友人に勧めたいか



ツアーに対して

100% ポジティブな回答

※45%+55%

「勧めたくない」
「どちらともいえない」

と回答した人は**0**人

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

ツアーに対する満足度の検討

Q1.友人に勧めたいか

→友人に勧める＝相手に損をさせないサービスである
収益性と相関があるといわれている問いである

※参考 Net-Promoter-Score

Q2.第2弾で駅係員企画のネイチャーアクティビティツアーがあれば参加したいですか？

→リピーター獲得を見込める問い

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

第2弾で駅係員企画のネイチャーアクティビティツアーがあれば参加したいですか？



約**96**%

次回も参加したいと回答

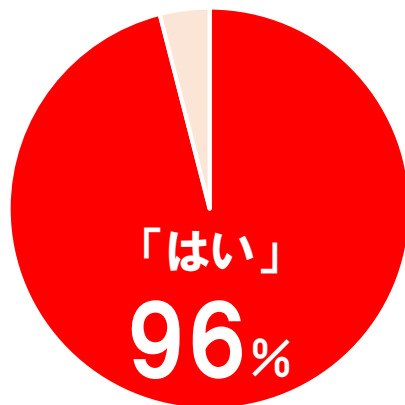
※残りの約4%（1人）は「どちらともいえない（企画による）」と解答

4. 施策の紹介

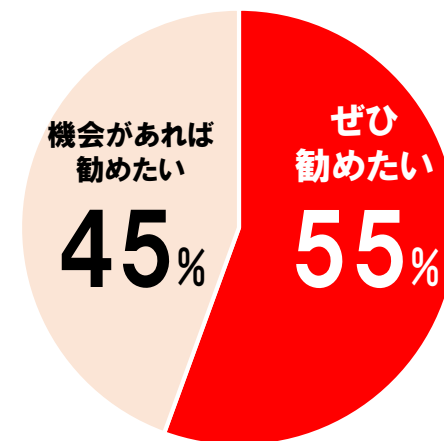
秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

ツアーに対する満足度の検討

友人に勧めたいか



第二弾にも参加したい



【結論】

ツアーに対する満足度は
かなり高かったといえる

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

「駅係員」という商品価値についての検討

参加しようとしたきっかけ



1位 駅係員の企画だったから

16 ■■■■■■■■■■

2. 登山好きだから

14 ■■■■■■

3. 温泉が好きだから

10 ■■■■

4. お酒が好きだから

9 ■■

5. 山岳ガイドがいるから

9 ■■

6. 値段に魅力を感じたから

9 ■■

7. 秦野に魅力を感じたから

6 ■

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

駅係員企画ツアーにまた参加したいか



約**96%**

※残りの約4%（1人）は「どちらともいえない（企画による）」と解答



リピートの可能性

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

「駅係員」に対する声

- ツアーの感想または、次回どのようなツアーがあったら参加したいなど自由に記述ください

ガイドさん、駅員さんとの会話がとても楽しかった。

自然の中を歩いたり、簡単なクイズも楽しかった。

今回のツアーはとても楽しかったので、また参加したいです。

ガイドさん、**駅員さんとの会話がとても楽しかった。**
今回のツアーは**とても楽しかったので、また参加したい。**

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

「駅係員」に対する声

● ツアーの感想または、次回どのようなツアーがあったら参加したいなど自由に記述ください

予想以上にいいおしゃべり、そしてアットホームな雰囲気。駅員さん達のおもてなし（おやつ、温かいお茶、楽しいおしゃべり）どれをとっても大変満足でした。最後に温泉地、おみやげ（お酒）もついて、二人で守くさるのし、驚きでした。次回も同じような企画がいいです。

アットホームな雰囲気、

駅員さん達のおもてなし（おやつ、あったかいお茶、楽しいおしゃべり）
どれをとっても大変満足でした。次回も同じような企画がいいです！

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

「駅係員」に対する声

● ツアーの感想または、次回どのようなツアーがあったら参加したいなど自由に記述ください

駅員さんとのコミュニケーションがたのしかったです。普段、駅のことで仕事をされている方々ですが、チームワークがさすがでした。
(本当に命を守るお仕事ですね) これからもぜひ参加させてください。

駅員さんとのコミュニケーションが楽しかったです。

普段、駅で仕事をされている方々ですが、チームワークがさすがでした。

(本当に命を守るお仕事ですね) これからもぜひ参加させてください。

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

「駅係員」に対する声

● ツアーの感想または、次回どのようなツアーがあったら参加したいなど自由に記述ください

- ・ 今回のツアーは、フレンドリー感がとても良かったです。
勝手に秦野駅が身近な存在になってしまいました。
- ・ パラグライダー体験ツアー

今回のツアーはフレンドリー感がとてもよかったです。
勝手に秦野駅が身近な存在になってしまいました。

こんなにたくさんの声が届きました。

- ツアーの感想または、次回どのようなツアーがあったら参加したいなど自由に記述ください

とても気持ちの良いコースを歩かせて頂き、(7/1) 記述ください
駅員のオモて下さり、(7/1) 記述ください
ツアーの感想または、次回どのようなツアーがあったら参加したいなど自由に記述ください

「駅係員と共に体験すること」に
価値を感じてもらえた。

- ツアーの感想または、次回どのようなツアーがあったら参加したいなど自由に記述ください

● ツアー

今日は

ヤッパ

手紙

ガイドの高島員の高島員とても親切な案内をして頂き、とても楽しく参加することが出来ました。
参加人数も増えて、次回もぜひ参加したいです。
素晴らしいツアーを企画して頂きありがとうございました。

とてもいい思い出です。うかいいです。

安全で楽しいツアー

4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

私たちが直接受けた、お客さまの生の声



ガイドの方、駅員さんもいて非常に**安心**して楽しめるツアーでした。コース設定もよくて、温泉も最高でした。駅員さんの印象が良い意味で変わりました。とても楽しかったです。



他社にはない、駅員さんによる、温かいお茶の提供や、お菓子の配布など、細かいおもてなしがとても心に刺さりました。初めての秦野でしたが、必ずまた来たいと思います。



パラグライダー滑走台で撮影していただいた写真がとてもよくとれていて、うれしかったです。駅員さんたちも盛り上げ上手で、心からツアーを楽しむことができました。

ツアー後、参加されたお客さまから お手紙とプレゼントが届きました。



小田急電鉄 秦野駅
勝間田駅長様、駅係員の皆様

11月13日のまなび・丹沢トレッキングに参加した者です(赤いジャケットを着て、頭に白いバンダナを巻いていました)。

皆様の行き届いたご案内のお陰で、安心して秋の丹沢を楽しむことができ、とても良い思い出になりました。お忙しい本業の合間に、企画や準備に多くの時間と労力を費やされたことと思います。感謝申し上げます。

私は横浜出身ですが、丹沢を訪れるのも秦野駅を利用したのも今回が初めてでした。秦野駅は都心からそう遠くない大きな駅ですが、駅から少し離れると丘陵地帯となり、豊かな自然に囲まれた素晴らしい立地だと知りました。

秦野駅をもっと知ってもらおうという今回の企画の狙いは、十分に達成されました。お土産のお酒も美味しく頂きました。改札口を出てすぐの目に付く場所に地産品を集めるのも素晴らしいアイデアだと思います。

私は毎週日曜日に町田で阿波踊りの練習をしていますが、その帰りに町田駅に貼られたポスターを見て、QRコードをスキャンしたのが参加のきっかけでした。普段は駅のポスターを足を止めてみることはほとんどありませんが、なぜか目に留まりました。聞けばあのデザインは内製とのことで驚きました。

丹沢は色々なコースがあり、季節によって表情も変わるようですので、また訪れたいと思います。

先日、実家を断捨離していたところ、LSEのNゲージが出てきました。

40年前に父に買ってもらったもので、開けてみると残念ながら片側の塗装が剥がれてしまっていました。当時は最新型であったLSEの絵を描いていたことを思い出します。

ずっと放置されていた物で動作するかも分かりませんが、ささやかな御礼として差し上げます。

末筆ながら小田急電鉄と秦野駅の益々の発展をお祈りします。

2022年11月23日



4. 施策の紹介

秦野を満喫！丹沢日和トレッキングツアー

アンケート結果から

「駅係員と共に体験すること」



新たな商品価値であり

お客さまのニーズをさらに知ることができる

ご清聴ありがとうございました

